

제 정 : 2024. 05. 21
개 정 : 2026. 07. 01

2026

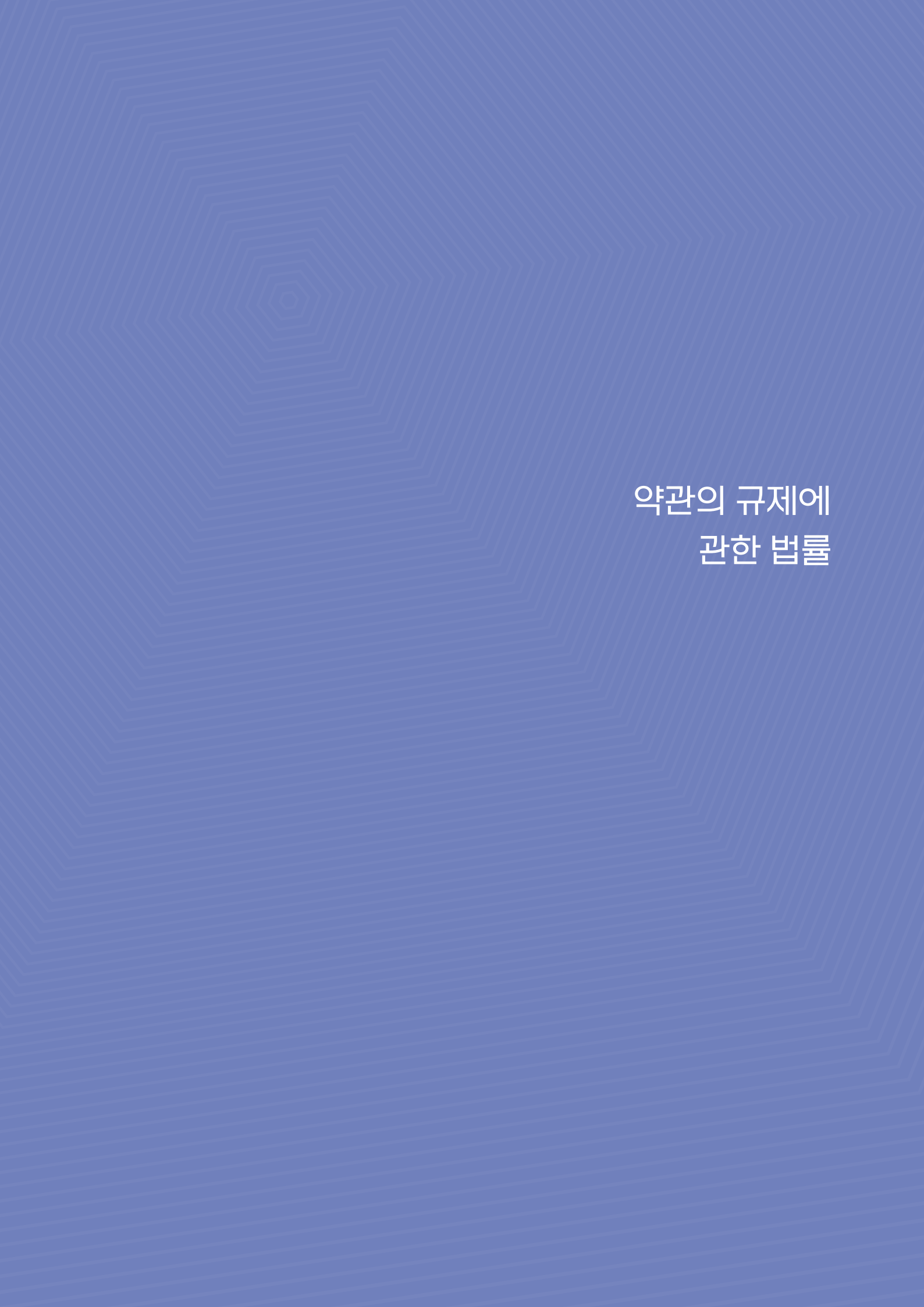
공정거래
자율준수편람

SAMSUNG SDS CP(Compliance Program)

삼성에스디에스 주식회사

2026 공정거래자율준수편람

CP(Compliance Program)



약관의 규제에 관한 법률

I 의 의

1. 목 적

- '약관규제법'은 사업자가 거래상 지위를 남용하여 불공정한 내용의 약관을 작성하여 거래에 사용하는 것을 방지하고 불공정한 내용의 약관을 규제함으로써 건전한 거래질서를 확립하고, 소비자를 보호하고 국민생활을 균형 있게 향상시키는 것을 목적으로 제정된 법률입니다.

2. 약관의 개념

- '약관'이란 그 명칭이나 형태, 범위와 상관없이 계약의 일방 당사자(사업자)가 다수의 상대방(고객)과 계약을 체결하기 위해 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 뜻합니다.

□ 개념 요소

구 분	내 용
일방성 및 사전성	- 약관은 일방당사자에 의하여 미리 마련된 것이어야 합니다.
일반성	- 약관은 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위한 것이어야 합니다. 여기서 다수란 특정 다수 또는 불특정 다수를 모두 포함합니다.
형식성	- 약관은 일정한 형식에 의하여 미리 마련된 것이어야 합니다. 따라서 구술로만 계약한 것은 형식을 갖추었다고 볼 수 없어 약관에 해당하지 않습니다.
명칭 불문	- 계약서, 약정서, 규정, 규약, 규칙, 회칙, 특약조항, 부가약관 등 명칭과 무관하게 약관의 개념 요소를 가지고 있을 경우 약관에 해당할 수 있습니다.
형태 또는 범위 불문	- 약관이 계약서 가운데 포함되어 있는지 별지로 되어 있는지 여부, 다수조항인지 유일조항인지 여부와 관계 없이 약관의 개념 요소를 가진 경우 약관에 해당합니다.

□ 예 시

구 분	내 용
약관	① 지방자치단체 택지공급계약서 ② 지방공단 점포임대차 계약서 ③ 운송약관 ④ 상가·오피스텔 등의 분양·임대차계약서 ⑤ 대리점계약서, 가맹점계약서 ⑥ 용역경비계약서 ⑦ 인터넷서비스약관 등
약관 미해당	① 부동산 분양가격, 입회금, 임차보증금, 이용료, 수수료, 이익·로열티 배분 비율 등 각종 재화와 용역의 가격조항 그 자체 ② 상가 등의 공동규약, 공제조합의 공제규정, 회사의 정관 등 단체의 내부구성원간의 규율조항 ③ 계약서에 공란으로 비워두었다가 계약당사자가 개별적인 교섭을 거쳐 기재한 위약금 등

II 주요 내용 및 원칙

1. 약관 작성 시 주의 사항

- 약관을 작성할 때 고객이 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용합니다. 또한, 중요내용은 부호, 색체, 굵고 큰 문자 등을 사용하여 명확히 표시하여 알아보기 쉽게 작성하여야 합니다.

2. 약관의 명시·설명 의무

- 계약 체결 시 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객의 요구가 있는 경우 그 사본을 제공하여야 합니다.

- 고객의 이해관계에 중대한 영향을 미치는 중요한 내용의 약관은 반드시 설명하여야 합니다.
중요한 내용이란 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 뜻합니다.
- 명시·설명의무를 위반하여 계약을 체결한 경우, 그 약관 내용을 계약 내용으로 주장할 수 없습니다.

3. 개별 약정 우선의 원칙

- 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항이 약관보다 우선 적용됩니다.

4. 약관의 해석 원칙

- 약관은 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 하며, 공정한 해석이 되기 위해서는 쌍방 당사자의 정당한 이익을 균형있게 고려하여 구체적 타당성을 갖추어야 합니다. (신의성실의 원칙)
- 약관은 계약 당사자간 구체적 거래를 위해 작성된 것이 아니라, 일방 당사자가 동종 다수 거래를 위해 미리 마련한 것이므로 고객에 따라 다르게 해석해서는 안 되며, 개별 계약 체결자의 의사나 구체적인 사정을 고려하지 않고 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 객관적·확일적으로 해석되어야 합니다.
(객관적·통일적 해석의 원칙)
- 약관의 뜻이 명확하지 않은 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 합니다. 즉 약관 내용이 불명확하거나 의심스러운 경우, 그 조항은 고객에게 유리하게, 약관 작성자인 사업자에게는 불리하게 해석되어야 합니다.
(작성자 불이익의 원칙)

III 불공정 약관

1. 개 요

- 약관규제법은 당사자간 합의와 무관하게 적용되는 강행법규의 성질을 가지고 있습니다. 약관규제법에 위반한 약관은 당연 무효에 해당합니다. 약관규제법은 제6조부터 제14조까지 총 9가지 사항을 불공정 약관 조항으로 규정하고 있습니다.
- 약관의 일부 조항이 무효인 경우, 나머지 조항은 유효하게 존속하는 것이 원칙이나, 유효한 부분만으로는 계약 목적 달성이 불가능하거나 일방에게 불리한 경우 계약 전체를 무효로 합니다.

2. 불공정 약관 판단기준

가. 일반원칙

- 신의성실 원칙에 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이며, 불공정한 약관 조항을 계약의 내용으로 하여서는 안 됩니다.
 - － 신의성실의 원칙은 약관이 사업자에 의하여 일방적으로 작성되고 계약자로서는 그 구체적 조항내용을 검토하거나 확인할 충분한 기회가 없이 계약을 체결하게 되는 통상의 약관계약 성립과정에 비추어, 약관작성자는 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하지 않고 형평에 맞게 약관을 작성해야 한다는 행위원칙을 뜻합니다.
 - － '공정성을 잃은'이란 사업자의 이익과 고객의 이익을 형량하여 고객에게 부당하게 불리한 것을 뜻합니다.
 - － 약관규제법에서는 다음의 내용을 정하는 조항을 공정성을 잃은 것으로 추정하고 있습니다.
 - ① 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항
 - ② 고객이 계약의 거래형태 등 제반사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
 - ③ 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

나. 사업자 면책조항

□ 법률상 규정된 사업자의 책임을 배제 또는 제한하는 약관은 무효입니다.

－ 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상 책임 배제

예) 주차장내 제반사고에 대한 책임을 일체 지지 않는다는 주차장 이용 약관

－ 사업자의 손해배상 범위 제한, 법률상 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전하는 경우

예) 매매계약체결일 이후 천재지변 등 불가항력사유로 인한 목적물의 멸실 훼손에 대해 매수인이 책임진다는 부동산매매약관

－ 사업자의 담보책임을 배제/ 제한하거나 담보책임에 따른 고객의 권리행사 요건을 가중하는 경우

예) 공급면적의 증감에 따른 정산을 요구하지 못하도록 하는 내용의 상가분양계약

－ 견본이 제시되거나 품질 · 성능 등에 관한 표시가 있는 경우, 보장 내용에 대한 책임을 배제/ 제한하는 경우

다. 부당하게 과중한 손해배상액의 예정

□ 손해배상액의 예정이란 계약 당사자들간 거래상 발생할지도 모르는 법률상 분쟁을 예방하기 위하여 미리 채무불이행 등으로 인한 손해배상액을 정해 두는 것을 뜻합니다.

□ 약관규제법상 손해배상액의 예정에는 지연손해의 배상, 전보배상, 위약벌 등 그 명칭을 불문하고, 실질이 채무불이행에 따른 손해배상인 경우에는 모두 손해배상의 예정에 해당합니다. 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등 손해배상 의무를 부담하는 것은 무효입니다.

예) 부동산 임대차의 중도해지시에 손해배상금으로 보증금의 30%으로 정한 조항

라. 부당한 계약 해제 · 해지권의 제한

□ 계약의 해제 · 해지에 관하여 다음 어느 하나에 해당하는 경우 무효에 해당합니다.

－ 법률에 따른 고객의 해제권 · 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항

예) 사업자의 채무불이행 시에도 계약을 해제할 수 없다는 조항

- 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 않은 해제권·해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
예) 1회라도 대금지급을 연체하는 경우에 계약을 자동으로 해제한다는 조항
- 법률에 따른 사업자의 해제권·해지권의 행사요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
예) 상대방의 채무불이행을 이유로 최고 등의 절차를 거쳐 해제·해지권을 행사해야 함에도 사업자가 최고 절차없이 계약을 해제·해지할 수 있다는 조항
- 해제·해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
예) 계약이 해제 또는 해지되었으나 계약물건의 반환이 불가능 하여 물건의 가격으로 반환할 경우, 그 가액산정을 사업자가 일방적으로 정하기로 하는 조항
- 해제·해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
예) 계약이 해제·해지되어 사업자가 고객에게 대금을 반환함에 있어 부당하게 장기의 기한을 붙이는 조항
- 계속적 채권관계 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
예) 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 학습지공급계약에 있어서 계약기간이 만료되어도 구독자의 중지요청이 없으면 계속 구독하는 것으로 간주하는 조항

마. 채무의 이행

- 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하거나 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자에게 대행할 수 있게 하는 조항은 무효입니다.
예) 임차인의 차임감액청구권은 불인정하고 임대인만 차임을 인상할 수 있다는 조항, 수강자가 교습 중 자동차운전면허를 취득한 경우 교습을 종료할 수 있다는 조항

바. 고객의 권익보호

- 고객의 권익에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음에 해당하는 조항은 무효입니다.
- － 상당한 이유없이 법률에 따른 고객의 항변권, 상계권 등의 권리를 배제·제한하는 조항
예) 임차인이 목적물을 넘겨준 시점부터 상당기간이 지난 후 임대보증금을 반환한다는 조항
 - － 상당한 이유없이 고객의 기한의 이익을 박탈하는 조항
예) 은행과의 거래약정 중 일부라도 위반할 때 그 기한의 이익을 상실하게 하는 조항
 - － 고객이 제3자와 계약하는 것을 부당하게 제한하는 조항
예) 구체적 범위를 정하지 않고 영업을 양도한 자가 일정기간 동안 동종의 영업활동을 하여서는 안 된다는 조항
 - － 상당한 이유없이 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 누설하는 것을 허용하는 조항
예) 개인의 신용정보활용에 동의하지 않을 경우 카드 회원 가입을 할 수 없도록 한 조항

사. 의사표시의 의제

- 의사표시에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음에 해당하는 조항은 무효입니다.
- － 일정한 작위 또는 부작위가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항
예) 가스공급시설의 매매 등으로 가스사용자 변경 시 명의변경 신청이 없는 경우 종전 사용자의 모든 권리·의무를 변경된 가스사용자가 승계한다는 조항
 - － 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항
예) 병원 예약의 취소·변경 시 예약 전일 16시까지 해당진료과로 가서 취소·변경 수속을 밟도록 한 조항
 - － 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항
예) 의사표시의 발신만으로 효력이 발생한다는 조항
 - － 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시 기한을 부당하게 길게 정하거나 불확정하게 정하는 조항

아. 대리인의 책임가중

- 고객의 대리인에 의해 계약이 체결된 경우 고객이 의무를 이행하지 않는 경우 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용의 약관 조항은 무효입니다.

예) 고객이 약관을 이행하지 않을 경우 대리인이 그 이행 책임을 진다는 조항

자. 소송상 권리의 제한

- 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지, 재판관할의 합의, 상당한 이유없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 조항은 무효입니다.

예) 사유를 불문하고 일체의 민·형사상 책임을 묻지 못하도록 한 조항, 사업자의 소재지 법원을 관할법원으로 정한 조항, 사업자가 인지할 수 없는 사유로 인한 손해에 대한 책임을 지지 않도록 한 조항

IV 법 위반 시 제재 사항

- 공정거래위원회는 사업자에게 불공정약관조항의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치를 권고 또는 명할 수 있습니다.

- 시정명령을 이행하지 않는 경우 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금이 부과될 수 있습니다. 이 경우 행위자를 벌하는 외에 회사에도 벌금이 부과될 수 있습니다. (양벌규정)

- 표준약관표지 부정사용, 공정거래위원회 조사거부, 방해 또는 기피 등의 위반유형에 따라 최대 5천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.

- 표준약관표지 부정사용, 공정거래위원회 조사거부, 방해 또는 기피 시 5천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.

- 약관의 명시·설명의무 위반, 표준약관과 다르게 정한 주요내용 표시의무 위반 시 5백만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.

V 예방을 위한 임직원 행동지침

- SDS가 마련한 표준계약서가 고객사와 협상에 따라 수정되지 않고 그대로 사용되는 경우 약관에 해당할 수 있습니다. 따라서 약관규제법에 따라 계약체결할 때 주요 계약조건에 대한 설명의무가 부여됨을 주의해야 합니다.
- 명시·설명 의무가 있는 주요 계약조건에 대하여 설명하지 않았거나 설명하였음을 입증하지 못할 경우에는 그 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없음을 유의해 주십시오.
- 계약해지 사유를 정함에 있어 자의적 판단에 따른 해지 조항으로 인정되지 않도록, 그 해지 사유를 구체적으로 정하여야 합니다.
- 일부 약관규제법 위반사항은 양벌규정에 의하여 행위자와 회사가 함께 처벌되오니 유의해 주십시오.

VI 약관 규제 관련 Do & Don'ts

다음의 내용은 약관 작성 및 약관을 통한 계약 체결 시 확인해야 하는 사항과 약관에 기재해서는 안 되는 사항을 정리한 것으로, 약관 작성/ 활용 시 사용하시기 바랍니다.

Do	- 약관 작성 시에는 약관 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화 · 체계화된 용어를 사용하며 중요 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성하여야 합니다. - 약관의 의미가 불분명 한 경우 고객에게 유리하게 해석하여 적용하므로, 약관 작성 시에는 평균인의 이해가능성을 기준으로 명확하게 작성하여야 합니다. - 약관 작성 시 고객에게 부당하게 불리한 조항이 있는지, 거래형태 등 제반사정에 비추어 예상하기 어려운 조항이 있는지 확인하고 상기 불공정약관 판단기준상 불공정 약관에 해당하는지 확인해야 합니다. - 계약 체결 시 약관의 내용을 분명하게 밝히고, 고객요구가 있는 경우 그 사본을 제공하여야 합니다. - 고객의 이해관계에 중대한 영향을 미치는 중요한 내용의 약관은 반드시 고객에게 설명해야 합니다.
Don't	- 불공정한 약관은 사법상 무효에 해당하므로, 불공정한 내용의 약관을 작성해서는 안 됩니다. • 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제 • 고객에게 부당하게 과중한 손해 배상 의무를 부담 • 사업자에게 법률이 규정하지 아니한 해제권을 부여하거나 해제권 행사 요건을 완화 • 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 변경/ 결정 • 상당한 이유없이 법률에 따른 고객의 항변권, 상계권 등의 권리는 배제 · 제한 • 계속적 거래에 있어 약관 조항을 통해 장기간의 거래 기간을 설정 • 계약 해제/ 해지로 인한 고객의 원상회복의무를 상당한 이유없이 과중하게 부담시키거나 원상회복청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항 • 일정한 작위/ 부작위가 있을 경우 고객의 의사표시가 있는 것으로 보는 조항 • 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 등

Ⅶ 질의응답

[질문 1]

계약의 일방 당사자가 미리 마련한 계약서는 언제나 약관에 해당하나요?

[답변 1]

약관은 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위한 것입니다. 특정인과의 계약에서만 사용할 목적으로 미리 만든 계약서는 약관에 해당하지 않습니다.

[질문 2]

계약 당사자가 서로 합의한 내용을 서면에 기재하고 해당 서면의 제목을 '계약 약관'으로 정한 경우에도 약관에 해당하나요?

[답변 2]

약관은 일방 당사자가 미리 마련한 것이어야 하고 명칭과 상관없이 계약 당사자가 미리 마련하지 않고 서로 합의한 내용을 서면에 기재한 것이라면 약관에 해당하지 않습니다.

[질문 3]

구두 계약도 계약으로서 유효하기 때문에 계약의 일방 당사자가 미리 준비한 계약내용을 여러 명의 상대방 앞에서 구술한 경우에도 약관에 해당하나요?

[답변 3]

약관은 일정한 형식을 갖추어야 하므로, 구술로만 계약한 것은 약관에 해당하지 않습니다.

[질문 4]

약관이라는 명칭을 사용하지 않은 계약서, 약정서, 규정, 특약조항·사항 등도 약관에 해당하나요?

[답변 4]

약관 개념 요소를 가진다면 계약서 등 명칭에 상관없이 약관에 해당할 수 있습니다.

[질문 5]

계약 일방 당사자가 사전에 준비한 약관을 놓고 계약 당사자가 개별적인 교섭을 진행하였으나 별도 수정없이 그대로 계약한 경우에도 약관성이 유지되나요?

[답변 5]

계약 당사자가 교섭을 통해 이익 조정의 기회를 가졌다면 해당 약관조항은 더 이상 약관에 해당하지 않습니다.

[질문 6]

계약 상대방의 의사나 구체적인 사정을 기초로 약관을 해석해도 되나요?

[답변 6]

약관은 개별 계약체결자의 의사나 구체적인 사정을 고려하지 않고 평균적인 고객의 이해가능성을 기준으로 객관적·획일적으로 해석하여야 합니다.

[질문 7]

약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우 사업자와 고객 중 어느 일방에 유리한 해석을 지양하고 모두에게 공정하도록 해석하면 되나요?

[답변 7]

약관 내용이 명백하지 않거나 의심스러운 경우에는 고객에게 유리하게 해석하여야 합니다.

[질문 8]

약관에 정하고 있는 사항과 계약 당사자간 합의한 사항이 충돌하는 경우 어떤 것이 우선하나요?

[답변 8]

계약 당사자간 개별적으로 합의한 사항이 우선합니다.

[질문 9]

불공정약관조항에 해당하더라도 사법상 계약 내용으로서는 유효한 것 아닌가요?

[답변 9]

불공정약관조항에 해당할 경우 사법상으로도 무효이며, 사업자는 이를 계약 내용으로 주장할 수 없습니다.

[질문 10]

계약 자유의 원칙상 사업자의 경과실로 인한 법률상 책임을 배제하는 것도 약관규제법 제7조의 면책조항 금지 규정에 반하나요?

[답변 10]

약관규제법 제7조에서는 고의·중과실로 인한 법률상 책임 배제만을 규정하고 있으므로 원칙적으로 경과실 면책조항은 유효한 것으로 볼 수 있습니다. 다만, 동법 제6조 신의성실의 원칙에 위반하여 공정성을 잃은 약관에 해당할 경우 무효가 될 수 있습니다.

[질문 11]

채무자위험부담주의를 규정하고 있는 민법 제537조는 임의규정에 해당하므로, 약관을 통해 이러한 위험을 고객에게 이전시킬 수 있나요?

[답변 11]

개별약정이 아닌 약관을 통해 상당한 이유없이 위험부담을 고객에게 이전시킬 경우 무효입니다.

Ⅷ 체크리스트

항 목	확인결과
계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하지 않고 형평에 맞게 약관을 작성하였는가?	
계약 당사자의 개별적인 사정을 고려하지 않고, 고객 집단의 평균적이고 전형적인 이익을 기준으로 약관을 작성하였는가?	
약관 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 중요내용을 부호, 색채 등으로 명확하게 표시하였는가?	
약관의 변경 시 고객은 동의를 거부하고 종전 약관의 존속 또는 계약해지를 선택할 수 있는 권리가 부여되어 있는가?	
부당하게 사업자의 면책조항을 설정하였는가?	
부당하게 과도한 손해배상액의 예정을 약관조항에 설정하였는가?	
부당한 계약의 해제·해지 조항을 설정하였는가?	
계약의 존속을 어렵게 할 정도가 아닌데도, 고객의 채무불이행시 사업자가 별도의 통지없이 계약을 해제할 수 있다는 약관조항을 사용하였는가?	
부당한 고객의 권익 침해조항이 있는가?	
거래 상대방에게 구체적인 기한과 내용을 명시하지 않고 무조건 동종 영업활동을 금지시키는 약관조항을 사용하였는가?	
부당한 의사표시 의제 조항이 있는가?	
사업자가 사전통지 없이 약관을 변경할 수 있고, 고객에게 통지하여 고객이 수령한 경우, 그 변경에 동의한 것으로 간주하는 약관조항을 사용하였는가?	
부당한 소제기 금지 조항이 있는가?	
계약 체결 시 약관내용을 분명하게 밝히고 고객이 요구할 경우, 그 약관 사본을 고객에게 제공하여 고객이 약관의 내용을 알 수 있도록 하였는가?	
사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하였는가?	

SAMSUNG SDS | 2026

서울특별시 송파구 올림픽로 35길 125(신천동)

<http://www.samsungsd.com>